



Sunne
kommun

Styrdokument

Rutiner för klagomåls- hantering inom Lärande och utbildning i Sunne kommun



Dokumenttyp	Rutin
Diarienummer	KS/2022:527
Beslutad av	Kommunstyrelsen 2017-11-28, §219
Reviderad av	Kommunstyrelsen 2023-11-09, § 217 Skolchef 2024-04-22
Dokumentansvarig	Skolchef

Innehåll

Inledning	4
Definition av klagomål	4
Information om klagomålshantering	4
Information till vårdnadshavare.....	4
Information till barn och elever	5
Information till lärare och övrig personal	5
Rutiner för klagomålshantering	5
Ansvarsfördelning	6
Handläggning	6
Avslut	6
Sammanställning och analys av klagomål	6

Inledning

Enligt 4 kap 8§ SkoL ska huvudmannen ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. När huvudmannen har tagit emot ett klagomål ska huvudmannen bekräfta detta, skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet och återkoppla till den som har framfört klagomålet. Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och aktivt verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal. Klagomålshanteringen kan ses utifrån tre kvalitetsaspekter; information till vårdnadshavare och elever, hantering vad gäller ta emot och utreda klagomål samt kopplingen till det systematiska kvalitetsarbetet.

Klagomål på verksamheten är ett tillfälle till förbättring. Om vårdnadshavare, barn, elev eller annan upplever att verksamheten inte lever upp till de förväntningar man har behöver det finnas tydliga och väl kända rutiner för hur man kan framföra sin uppfattning. Oftast kan ett klagomål utredas och den som klagat får ett svar som den är nöjd med. Det är ändå av vikt att alla klagomål dokumenteras och analyseras för att finna eventuella mönster och utvecklingsområden i verksamheten.

Det är viktigt att kommunens rutiner för hur man lämnar klagomål är kända för de som vill lämna klagomål. Skolledare och personal behöver vara väl förtrogna med rutinerna för klagomålshanteringen för att kunna informera vårdnadshavare, barn, elever och annan. De klagomål som kommer till organisationen behöver följas upp och analyseras i syfte att utveckla verksamheten.

Definition av klagomål

Begreppet klagomål definieras som ett tydligt uttryckt missnöje med en tjänst eller service som verksamheten tillhandahållit och som inte infriat ställda förväntningar. Ett klagomål rör således tjänsternas och servicens kvalitet samt omständigheterna kring själva utförandet.

Klagomålshanteringen omfattar inte felanmälningar, enklare synpunkter, renodlade förslag eller kommunala beslut som kan överklagas och hanteras inom en juridisk process.

Information om klagomålshantering

I syfte att säkerställa att vårdnadshavare, barn, elever och annan har kännedom om hur och till vem man kan vända sig till med klagomål behöver informationen vara saklig, återkommande och anpassad till respektive målgrupp.

Information till vårdnadshavare

Följande kanaler för information till vårdnadshavare ska användas

- Kommunens web-sida
- Muntlig information vid möten för och med vårdnadshavare (föräldramöten)
- Skriftlig information via kommuns skolplattform
- Stående punkt vid rektors samråd med vårdnadshavare

Information till barn och elever

Följande kanaler för information till barn och elever ska användas

- Muntlig information vid skolstart
- Skriftlig information via Teams
- Stående punkt vid klass- och elevrådsmöten

Information till lärare och övrig personal

- Rutiner för klagomålshantering ska gås igenom och diskuteras minst en gång per termin vid APT

Rutiner för klagomålshantering

Vårdnadshavare, barn, elever och annan kan lämna klagomål via e-tjänst på sunne.se eller direkt till lärare, skolledning eller skolchef.

Nedanstående rutiner för klagomålshanteringen behöver vara väl förankrade hos rektor, lärare och övrig personal på varje förskola/skola.

1. I första hand kontaktas ansvarig personal. Det kan vara en förskollärare, en fritidspedagog, en klasslärare eller en mentor beroende på elevens ålder.
2. Om ingen förändring sker inom rimlig tid, kontaktas ansvarig rektor.
3. Om situationer uppstår där man fortfarande inte är nöjd, kontaktas skolchef.
4. Om klagomålet fortfarande består kontaktas bildningsutskottets ordförande.
5. Vid kvarstående missnöje med verksamheten kan Skolinspektionen kontaktas. Det är den statliga myndighet som har i uppdrag att granska att kommunen uppfyller sina skyldigheter.

Det är möjligt att lämna klagomål/synpunkt anonymt, men då går det inte att få någon återkoppling i ärendet.

Ansvarsfördelning

Alla inkomna klagomål diarieförs och utreds skyndsamt. Klagomål som kommer via sunne.se diarieförs och skickas vanligtvis vidare till rektor på berörd enhet och handläggs i första hand där. I vissa fall kan klagomålet gå till skolchef för handläggning. Då handläggs klagomålet av den person som skolchefen utser.

Alla klagomål ska dokumenteras.

Dokumentationen ska innehålla:

- Vad klagomålet gäller
- Hur klagomålet handlagts
- Hur återkoppling till den som framfört klagomålet skett

Muntliga klagomål ska dokumenteras på blanketten – Samtalsdokumentation och därefter skickas för diarieföring till förvaltningssekreterare.

Skriftliga klagomål inkomna via mail vidarebefordras tillsammans med svaret till förvaltningssekreterare för diarieföring.

Handläggning

Den person som är ansvarig för handläggning av ärendet ska utreda orsaken till att händelsen/situationen har uppstått och initiera eventuella åtgärder för att förebygga att händelsen/situationen inte inträffar på nytt.

Avslut

När klagomålet har utretts av ansvarig handläggare sker en återkoppling till den som lämnat in det.

Ärendet avslutas genom att dokumentationen diarieförs och ärendet avslutas.

Sammanställning och analys av klagomål

Alla inkomna klagomål sammanställs och analyseras två gånger per år. Sammanställning och analys görs utifrån klagomålets karaktär. Sammanställningen och analysen är en del av det systematiska kvalitetsarbetet och utgör en viktig del av verksamheternas utvecklingsarbete.

En sammanställning över inkomna klagomål redovisas till bildningsutskottet två gånger per år.